

„Bitte warten...“ gehört der Vergangenheit an

Unified Communications (UC) bietet IP-basierte Kommunikationslösungen, die auf die wichtigsten Anforderungen der heutigen Arbeitswelt optimal abgestimmt sind. Mobilität von Mitarbeitern, Medienvielfalt und Benutzerfreundlichkeit spielen eine wesentliche Rolle. Die intelligente Nutzung von Telefon, E-Mail, SMS, Video, Instant Messaging oder Webkonferenzen führt zu erheblichen Verbesserungen in der Unternehmenskommunikation. Der individuelle Workflow in bestimmten Unternehmensbereichen findet sich in SAP-Anwendungen und -Systemen wieder. Aber der intelligente Kommunikationsfluss im Unternehmen wird erst durch UC erreicht. Durch den Einsatz von UC entsteht eine völlig neue Art der Zusammenarbeit, die es SAP-Anwendern ermöglicht, wichtige Informationen zu teilen und noch effizienter einzusetzen.

Wie wichtige Daten und Auswertungen auf Knopfdruck zur Verfügung gestellt werden können, damit sind SAP-Integratoren und -Anwender bestens vertraut. Heute werden ein Großteil der Geschäftsprozesse eines Unternehmens durch komplexe SAP-Systeme aufeinander abgestimmt und die Abläufe optimiert. Zahlen und Fakten stehen jederzeit zur Verfügung und sorgen für eine hohe Transparenz im Unternehmen. Wie sieht es aber mit den wichtigsten Ressourcen eines Unternehmens aus: den Mitarbeitern? Wie kann sichergestellt werden, daß die Verständigung im Unternehmen ebenso reibungslos funktioniert und Entscheidungen rechtzeitig getroffen werden? Hier kommt Unified Communications ins Spiel. Während im Zusammenhang mit VoIP meist technischen Aspekte der Sprach-Daten-Konvergenz im Vordergrund stehen, geht es bei UC vor allem um praktische Anwendungen.

SAP-Anwender findet man in fast allen Organisationsbereichen. Ob in der Logistik Warenbewegungen erfasst, im Rechnungswesen Aufträge fakturiert oder im Kundenservice Reklamationen aufgenommen werden, überall arbeiten die Mitarbeiter mit entsprechenden SAP-Modulen. Individuelle Benutzeroberflächen und Auswertungen stellen wesentliche Informationen zur Verfügung. Komplexe Abläufe und Verfahrensregeln werden in SAP abgebildet. Allerdings wird dabei oftmals eine wesentliche Komponente nicht ausreichend in Betracht gezogen: nämlich die Kommunikation aller Prozessbeteiligter miteinander.

Wenn Kunden oder Mitarbeiter wichtige Informationen benötigen, versuchen sie diese über existierende Kommunikationswege zu erreichen. Das sind dann meist E-Mails oder Anrufe. Erreichen sie jedoch nur die Mailbox oder erhalten eine Abwesenheitsnotiz, verlieren sie kostbare Zeit. Bei Problemen mit der IT hört man vom Helpdesk vielleicht nur: „Vielen Dank für Ihren Anruf. Leider sind unsere Beraterplätze derzeit alle belegt. Bitte rufen Sie zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal an.“ Solche Situationen entstehen, weil Unternehmen ihre Kommunikationstechnologien immer noch getrennt von der Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse betrachten. Diese sind an Daten gekoppelt, nicht aber an die notwendigen Kommunikationsabläufe.

Mit UC können Unternehmen ihre Kommunikationsprozesse auf SAP-Systeme und -Daten abstimmen und den Einsatz von Kommunikationslösungen verstärkt prozessorientiert betrachten. Informationen stehen nicht nur per Knopfdruck zur Verfügung, sie werden auch schneller an die richtigen Personen übermittelt. Dazu stehen mit UC verschiedene IP-basierte Kommunikationskanäle zur Verfügung, die in die unterschiedlichsten Anwendungen und Arbeitsabläufe eines Unternehmens integriert werden. So können Mitarbeiter bei einer Störung innerhalb eines Workflows, der von einer SAP-Oberfläche gestartet wird, zum Beispiel per E-Mail oder SMS automatisch benachrichtigt und zur Behebung des Problems automatisch in einer Sofortkonferenz zugeschaltet werden. Mit Hilfe so genannter Präsenzinformationen über einzelne Mitarbeiter ist deren Verfügbarkeit sofort erkennbar. Möglich wird dies durch die Session Initiation Protocol (SIP)-Technologie. Mit ihr werden Detailinformationen zur Anwesenheit und Verfügbarkeit eines Mitarbeiters möglich: Ob er an seinem Schreibtisch sitzt, außer Haus ist und ob er über Handy, Festnetz, E-Mail oder Instant Messenger erreicht werden kann.

So spielt es heute kaum noch eine Rolle, wo sich ein Mitarbeiter befindet. Einem Contact Center-Agent etwa, der von zu Hause aus arbeitet, stehen dieselben Funktionen und Optionen zur Verfügung, wie Mitarbeitern am zentralen Standort. Außerdem sind alle Mitarbeiter schnell und direkt über das passende Medium (Handy, Instant Messaging etc.) erreichbar. Es entsteht eine völlig neue Art der Zusammenarbeit („Collaboration“) – in virtuellen Teams, die sich zum Beispiel via Web- oder Videokonferenzen verständigen und so effektiv über verschiedene Standorte hinweg zusammen arbeiten.

Auch die Qualität des Kundendialoges im Contact Center wird erheblich verbessert. Kundendaten und Kontaktinformationen, die in einem SAP CRM-System gespeichert sind, können mit speziellen SAP-Konnektoren – wie dem CRM-Konnektor von Avaya – direkt mit einem ein- oder ausgehenden Telefonat, einer E-Mail oder einem Chat verknüpft

werden. So stehen dem Mitarbeiter im Contact Center, zum Beispiel bei einem eingehenden Anruf, alle relevanten Informationen des Anrufers zur Verfügung. Zudem kann er während des Gesprächs mögliche Folgeaktivitäten direkt in SAP starten. Und wenn ein Kundenberater noch zusätzlich den Rat eines Experten benötigt, um eine Kundenanfrage zu beantworten, steht dieser per Mausklick direkt zur Verfügung. Geht beispielsweise bei einem Kreditkarteninstitut eine komplexe Wechselkurs-Anfrage eines Kunden ein, die der Contact Center-Agent nicht direkt beantworten kann, ruft er in der UC-Anwendung das Verzeichnis „Finanzexperte“ auf und sieht, welche Experten für eine Beratung zur Verfügung stehen. Per Mausklick startet er eine Instant Messaging-Sitzung mit dem Kollegen und gibt die Antwort des Experten sofort an den Kunden weiter.

Auf diese Weise wird das Wissensnetzwerk in einem Unternehmen nicht nur für Aufgaben im Contact Center interessant, sondern steht allen Mitarbeitern zur Verfügung. Das verteilte Wissen aller Mitarbeiter, unabhängig von ihrem Einsatzort, wird besser und vor allem einfacher nutzbar. Davon profitiert vor allem der Kunde, da besser informierte Kundenbetreuer einen hochwertigeren Service bieten können. Erhält der Kunde die gesuchte Antwort beim ersten Kontakt, verkürzt sich die Gesprächsdauer, reduziert sich das gesamte Anrufvolumen und die Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit steigt.

UC bietet Unternehmen somit viele Möglichkeiten, die Kommunikation in Unternehmen zu optimieren. Dazu gehört auch die Integration so genannter kommunikationsgestützter Geschäftsprozesse (Communication Enabled Business Processes, CEBP) in SAP-Anwendungen. Durch die intelligente Verknüpfung von Geschäftsvorgängen aus SAP-Systemen mit der Kommunikation können Geschäftsprozesse andere Systeme oder verantwortliche Ansprechpartner kontaktieren. Erreicht beispielsweise der Lagerbestand eines Produktionsunternehmens ein bestimmtes Niveau, kontaktiert eine CEBP-Lösung automatisch wichtige Ansprechpartner, um eine Genehmigung einzuholen oder Handlungsanweisungen auszusprechen. Moderne CEBP-Plattformen verteilen jedoch nicht nur Aufgaben. Sie verfolgen diese auch nach und leiten Eskalationsprozesse ein, sollten Aufgaben nicht in einem definierten Zeitraum erledigt werden.

Die intelligente Vernetzung der Kommunikation mit den Geschäftsprozessen stellt einen echten Wettbewerbsvorteil für Unternehmen dar, da sie Abläufe in fast allen Unternehmensbereichen schneller und effizienter macht und kritische Umstände zeitnah identifiziert und kommuniziert werden. Geschäftskritische Aktivitäten und Maßnahmen können so rechtzeitig eingeleitet werden und Entscheider auf bestimmte Situationen schneller reagieren. Unternehmen können ihre Servicequalität und ihre

Kundenorientierung verbessern und sich so erhebliche Wettbewerbsvorteile am Markt sichern.

Für Unternehmen lohnt es sich, über den Einsatz von UC in SAP-Systemen nachzudenken, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

1. Wenn die Kommunikation häufig über verschiedene Organisationsbereiche und -Standorte erforderlich ist und einen hohen Stellenwert im Unternehmen einnimmt.
2. Wenn das Kundenbeziehungsmanagement und ein qualitativ hochwertiger Kundendialog einen wichtigen Wettbewerbsvorteil darstellen.
3. Wenn Telekommunikations- und Reisekosten eingespart werden sollen.
4. Wenn Mitarbeiter im Außendienst häufig unterwegs sind und trotzdem erreichbar sein müssen.
5. Wenn wichtige Geschäftsvorgänge ein schnelles Handeln erfordern und diese durch eine automatisierte Kommunikation wesentlich beschleunigt werden.

Zeichen: 8.676 (inkl. Leerzeichen)

Autorenhinweis:

Jens Fehrenbacher ist Produkt Marketing Manager bei Avaya Deutschland.